

DOCUMENT CONTRACTUEL

Convention de niveau de service (SLA) de la Formule Entreprise

VERSION

2026-09-28

DERNIÈRE MISE À JOUR

28/09/2026

Éditeur

KASAR SAS au capital de 1 000 € · RCS Paris 999 602 865 · 60 rue François Ier, 75008 Paris

Contact

support@kasar.app

Sommaire

1. Définitions	3
2. Engagement de disponibilité	3
3. Périmètre	3
4. Exclusions du calcul	4
5. Mesure	4
6. Avoir de service	4
7. Maintenance planifiée	5
8. Support	5
9. Continuité et sauvegardes	6
10. Page d'état et information sur les incidents	6
11. Révision	7

La présente convention de niveau de service (le « **SLA** ») est l'annexe des Conditions Particulières Entreprise ([cgv-entreprise.md](#)), les « **CP-E** » et en fait partie. Elle met en œuvre l'article 15.2 des Conditions Générales ([cgv.md](#)), les « **CG** » et l'article 9 des CP-E. Elle ne s'applique qu'à la **Formule Entreprise** souscrite par Bon de commande Entreprise (« **BC-E** »). Les termes définis aux CG et aux CP-E y conservent leur sens.

1. Définitions

- **Service de Base** : l'application web KasarCRM et son API, c'est-à-dire la capacité pour un Utilisateur authentifié de consulter, créer, modifier et exporter ses enregistrements.
- **Fonctions Dépendantes** : les fonctions dont l'exécution repose sur un service tiers hors du contrôle de l'Éditeur : synchronisation email et agenda (Google, Microsoft), synchronisation LinkedIn et WhatsApp, téléphonie, enregistrement et transcription, Fonctionnalités IA, enrichissement de données, intégrations de l'article 10 CG.
- **Indisponibilité** : toute période, décomptée par minute entière, pendant laquelle le Service de Base en production est inaccessible ou renvoie des erreurs serveur, hors exclusions de l'article 4. Une indisponibilité propre à l'Organisation du Client n'est décomptée que si elle résulte de l'infrastructure de l'Éditeur et est établie par ses journaux.
- **Mois** : mois civil.
- **Minutes Théoriques** : le nombre total de minutes du Mois considéré.
- **Disponibilité Mensuelle** : exprimée en pourcentage et arrondie à la deuxième décimale :

$$\text{Disponibilité (\%)} = (\text{Minutes Théoriques} - \text{Minutes d'Indisponibilité}) \div \text{Minutes Théoriques} \times 100$$

- **Heures Ouvrées** : de 9 h 00 à 18 h 00, heure de Paris, les Jours Ouvrés.
- **Redevance Mensuelle de Référence** : un douzième (1/12) de la redevance annuelle d'abonnement figurant au BC-E, hors taxes, hors recharges de Crédits et hors prestations.

2. Engagement de disponibilité

- 2.1. L'Éditeur s'engage sur une **Disponibilité Mensuelle du Service de Base de 99,5 %**.
- 2.2. Ce taux correspond à un volume d'Indisponibilité d'environ **3 heures 36 minutes** par Mois de trente (30) jours.
- 2.3. L'engagement s'apprécie **par Mois**, sur le Service de Base en production. Une indisponibilité propre à l'Organisation du Client n'est décomptée que si elle résulte de l'infrastructure de l'Éditeur et est établie par ses journaux.

3. Périmètre

- 3.1. **Inclus**. Le Service de Base, dans son environnement de production.
- 3.2. **Exclus**. Les Fonctions Dépendantes sont exclues du calcul de la Disponibilité Mensuelle et n'ouvrent droit à aucun avoir. L'Éditeur met en œuvre des moyens raisonnables pour les rétablir et informe le Client de toute interruption durable dont il a connaissance (articles 10.9 et 15.3 CG).

3.3. Sont également exclus les environnements de test, de démonstration ou de pré-production, et les Fonctionnalités bêta, fournies en l'état (article 5.7 CG).

4. Exclusions du calcul

Ne sont pas décomptées comme Indisponibilité les périodes résultant :

1. d'une **maintenance planifiée** réalisée dans les conditions de l'article 7 ;
2. d'une **maintenance d'urgence** rendue nécessaire par une faille de sécurité critique ou un risque d'atteinte à l'intégrité des données, dans la limite de **quatre (4) heures** par Mois ;
3. d'un cas de **force majeure** (article 20.1 CG) ;
4. d'un **fait du Client** ou de ses Utilisateurs : configuration erronée, dépassement des limites de l'article 5.9 CG, usage non conforme au Contrat, extraction massive, application connectée par le Client (article 10.8 CG) ;
5. d'une **suspension** prononcée à bon droit en application des articles 4.4, 8.9, 11.6 ou 11.10 CG, lorsqu'elle est motivée par un manquement du Client ou le fait de ses Utilisateurs ;
6. d'une défaillance de l'**environnement technique du Client** : postes, réseau, pare-feu, fournisseur d'accès, navigateur non pris en charge ;
7. d'une défaillance du **réseau Internet public** hors de l'infrastructure de l'Éditeur et de ses hébergeurs ;
8. de l'**indisponibilité d'une Fonction Dépendante** (article 3.2) ;
9. d'une **maintenance programmée par un hébergeur** ou un sous-traitant d'infrastructure de l'Éditeur, dans la limite du préavis que celui-ci a donné, l'Éditeur en informant le Client dès qu'il en a connaissance.

5. Mesure

5.1. La Disponibilité Mensuelle est **mesurée par l'Éditeur**, à partir des journaux de son infrastructure et des outils de supervision dont il dispose.

5.2. Une Indisponibilité est décomptée du premier constat d'échec au premier constat de rétablissement établis par ces journaux et outils.

5.3. Les relevés de l'Éditeur **font foi jusqu'à preuve contraire** (article 15.2 CG). Le Client peut les contester, dans le délai de l'article 6.3, en produisant des éléments objectifs et horodatés (journaux, captures, relevés d'une supervision indépendante). Les parties rapprochent alors leurs relevés de bonne foi.

5.4. Sur demande écrite, l'Éditeur communique au Client le relevé mensuel de disponibilité du Service de Base.

6. Avoir de service

6.1. **Barème.** Lorsque la Disponibilité Mensuelle est inférieure à 99,5 %, le Client a droit, sur sa demande, à un avoir calculé sur la Redevance Mensuelle de Référence du Mois concerné :

Disponibilité Mensuelle constatée	Avoir
≥ 99,50 %	Aucun
≥ 99,00 % et < 99,50 %	5 %

Disponibilité Mensuelle constatée	Avoir
< 99,00 %	10 %

6.2. **Plafond.** L'avoir dû au titre d'un Mois ne peut excéder **dix pour cent (10 %) de la Redevance Mensuelle de Référence** de ce Mois.

6.3. **Demande.** L'avoir n'est pas automatique. Le Client le demande par écrit à support@kasar.app dans les **trente (30) jours** suivant la fin du Mois concerné, en indiquant les dates et heures des Indisponibilités invoquées. Une demande formée après ce délai reste recevable dans le délai de l'article 16.8 CG ; l'avoir est alors imputé sur la facture qui suit sa reconnaissance.

6.4. **Imputation.** L'avoir est imputé sur la prochaine facture. Il ne donne lieu à aucun versement, sauf si le Contrat prend fin avant l'émission d'une facture ultérieure. Il n'est pas cessible.

6.5. **Seul remède.** L'avoir est le **seul remède** du Client au titre de la disponibilité du Service, à l'exclusion de toute autre indemnisation à ce titre (article 15.2 CG). Il s'impute sur le plafond de l'article 16.2 CG. Cette exclusivité s'entend sous réserve du cas d'indisponibilité continue de plus de soixante-douze (72) heures prévu à l'article 15.2 CG. Le non-respect du présent SLA n'ouvre pas droit à résiliation, sous la seule réserve de l'article 6.6.

6.6. **Échec répété ou indisponibilité prolongée.** Si la Disponibilité Mensuelle est inférieure à **98,00 %** pendant **trois (3) Mois consécutifs**, ou si le Service de Base est indisponible de façon continue pendant plus de **sept (7) jours**, le Client peut résilier le Contrat par notification écrite adressée dans les trente (30) jours suivant le troisième Mois concerné ou la fin de cette indisponibilité. La résiliation prend effet à sa notification ; les sommes payées d'avance au titre de la période non courue sont remboursées, et l'article 7.3 des CP-E ne s'applique pas.

7. Maintenance planifiée

7.1. **Fenêtre.** La maintenance planifiée est réalisée, dans la mesure du possible, en dehors des Heures Ouvrées.

7.2. **Préavis.** Toute maintenance planifiée susceptible d'interrompre le Service de Base est annoncée au moins **cinq (5) Jours Ouvrés** à l'avance, par courrier électronique aux contacts techniques désignés au BC-E et, lorsqu'elle est en service, sur la page d'état (article 10).

7.3. **Volume.** La maintenance planifiée n'excède pas **huit (8) heures** par Mois.

7.4. **Dépassement.** Une interruption pour maintenance planifiée qui excède ces volumes, ou qui est réalisée sans le préavis de l'article 7.2, est décomptée comme Indisponibilité.

7.5. **Déploiements.** Les nouvelles versions sont déployées en principe sans interruption ; elles ne font pas l'objet du préavis de l'article 7.2. Une interruption qu'elles provoqueraient est décomptée comme Indisponibilité.

8. Support

8.1. **Canaux.** Le support est accessible par courrier électronique à support@kasar.app, par la messagerie intégrée au Service et, lorsque le BC-E le prévoit, par un canal dédié.

8.2. **Horaires.** Le support est assuré pendant les Heures Ouvrées.

8.3. **Niveaux de sévérité et objectifs.** La sévérité est qualifiée par l'Éditeur, de bonne foi, à partir de la description fournie par le Client ; elle est réévaluée à la demande motivée de celui-ci.

Sév.	Définition	Objectif de prise en charge
P1 : Critique	Service de Base indisponible ou inutilisable pour l'ensemble des Utilisateurs ; perte ou corruption de données ; faille de sécurité active	4 heures ouvrées
P2 : Majeur	Fonction essentielle indisponible ou gravement dégradée, sans contournement raisonnable	1 Jour Ouvré
P3 : Mineur	Fonction dégradée avec contournement possible ; anomalie non bloquante	3 Jours Ouvrés
P4 : Demande	Question, demande d'évolution, aide au paramétrage	5 Jours Ouvrés

8.4. **Nature des délais.** Les délais du tableau sont des **objectifs**, et non des engagements. Leur dépassement n'ouvre droit à aucun avoir, pénalité ni indemnité (article 15.7 CG). Le rétablissement relève d'une obligation de moyens : le diagnostic d'une anomalie logicielle ne permet pas d'en garantir la date de correction.

8.5. **Escalade.** Un incident P1 non pris en charge peut être signalé au contact d'escalade désigné au BC-E.

8.6. **Coopération.** Les délais courent à compter de la réception d'une demande comportant les éléments nécessaires au diagnostic (description, horodatage, identifiants d'Organisation et d'Utilisateur, étapes de reproduction, captures). Ils sont suspendus pendant l'attente d'un élément demandé au Client.

8.7. **Hors périmètre.** La formation, la reprise de données, le paramétrage réalisé pour le compte du Client, les développements spécifiques et l'assistance aux outils tiers du Client ne relèvent pas du support. Ils font l'objet d'un devis ou du BC-E (article 15.7 CG).

9. Continuité et sauvegardes

9.1. **Sauvegardes.** Les données de production sont sauvegardées par l'hébergeur de base de données, dans les conditions de l'annexe 2 du DPA.

9.2. **Objectifs de reprise.** L'Éditeur communique au Client, sur demande, ses objectifs de point de reprise (RPO) et de délai de reprise (RTO). Ce sont des **objectifs**, et non des engagements : leur non-atteinte n'ouvre droit à aucun avoir ni indemnité, sans préjudice de l'article 15.6 CG.

9.3. **Exports.** Les sauvegardes sont un dispositif interne à l'Éditeur. Elles ne remplacent pas les exports du Client (articles 15.6 et 17 CG).

10. Page d'état et information sur les incidents

10.1. L'Éditeur peut publier à <https://status.kasar.app> l'état courant du Service de Base ; à défaut, les annonces de maintenance planifiée et les incidents P1 sont adressés par courrier électronique aux contacts techniques désignés au BC-E.

10.2. Pour tout incident P1, l'Éditeur communique au Client, sur sa demande écrite et dans un délai raisonnable après la clôture de l'incident, une analyse post-incident.

11. Révision

Le présent SLA est modifié dans les conditions de l'article 8 des CP-E : une modification ne s'applique au Client qu'à compter de la Période de Renouvellement suivante, sauf les exceptions de l'article 8.2 des CP-E.